

УДК 159.9.072 : 316.485

ПСИХОДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ АНАЛИЗА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Ю.С. Смирнова

Белорусский государственный университет
пр-т Независимости 4, 220004, Минск, Республика Беларусь
smiry@bsu.by

Аннотация. В статье обсуждаются возможности использования метода анализа конкретных ситуаций на учебных занятиях. Анализируется потенциал использования данного метода в целях выявления психологических особенностей участников обсуждения, а также развития у будущих специалистов навыков решения задач психологической диагностики. Описан опыт использования анализа конфликтных ситуаций на занятиях со студентами психологических специальностей.

Ключевые слова: метод анализа конкретных ситуаций; конфликт; психодиагностический потенциал; студенты; конфликтологическая компетентность; профессиональная компетентность; психолог.

PSYCHODIAGNOSTICAL POTENTIAL OF ANALYSIS OF CONFLICT SITUATIONS

Y.S. Smirnova

Belarusian State University
Independence Avenue 4, 220004, Minsk, Republic of Belarus

Annotation. The the possibility of using the case method in teaching is discussed in the article. The psychodiagnostical potential of this method is analyzed. The method can be used to develop the student skills of solving psychodiagnostical problems. The experience of using the method in analysis of conflict situations by students of psychological specialties is described.

Keywords: case method; conflict; psychodiagnostical potential; students; conflictological competence; professional competence; psychologist.

Решение проблем профессиональной подготовки будущих специалистов требует постоянного научного и методического поиска. В данной статье мы остановимся на обсуждении возможностей использования метода анализа конкретных ситуаций в решении задач обеспечения профессиональной подготовки будущих психологов. Сам по себе метод анализа конкретных ситуаций не является чем-то новым и уже давно и

прочно вошел в арсенал методов преподавания психологических дисциплин. Используется он в целях обеспечения приобретения студентом знаний и умений для решения практических задач. Одной из таких задач в профессиональной деятельности психолога является психологическая диагностика как выявление психологических особенностей человека, его состояний, поведения, характера отношений с другими людьми и т.д. Учебными планами, безусловно, предусмотрено изучение студентами соответствующих учебных дисциплин с целью формирования и развития навыков практической работы с основными психодиагностическими методами и методиками. Однако источником информации о психологических особенностях человека являются не только результаты, полученные с применением специально разработанных психодиагностических методик. В данной статье мы остановимся на психодиагностическом потенциале метода анализа конкретных ситуаций, который мы используем на занятиях по конфликтологии для студентов психологических специальностей.

Студентам предлагается заранее заготовить описания межличностных конфликтов, анализ которых представляет для них интерес. На занятии каждый участник получает описание, подготовленное однокурсником, и анализирует его так, как если бы он сам оказался в похожей ситуации. На следующем этапе свои идеи по решению обсуждаемой ситуации предлагают и остальные члены группы. Важно отметить, что описания конфликтов не подписываются, что позволяет автору сохранить анонимность и создает условия для его большей открытости. Ранее мы уже описывали достаточно подробно опыт использования такого психологического анализа ситуаций конфликта в целях развития конфликтологической компетентности студентов и стимулирования их профессиональной рефлексии [1]. Остановимся на психодиагностическом потенциале такой работы.

На наш взгляд, обсуждение ситуаций конфликта на занятиях позволяет получить следующую информацию об участниках обсуждения и группах, в которых оно проводится:

- Стратегии поведения в конфликте, свойственные участникам обсуждения (сотрудничество, уклонение, компромисс, приспособление, конкуренция). Так, наряду с ориентацией на разрешение конфликта в студенческих группах могут быть распространены установки на борьбу, победу в конфликте, а также на уклонение от конфликта.

- Актуальные (типичные и уникальные) для членов группы конфликты. Например, в студенческих группах часто на обсуждение выносятся конфликты с родителями, со «второй половинкой», с друзьями. Именно эти конфликты представляют интерес и выступают в качестве актуальной сферы конфликтных отношений участников. В группах людей

постарше чаще описывают ситуации, возникающие в профессиональной деятельности, конфликты с родителями уже не представляют такой актуальности, хотя интерес к ним тоже может присутствовать. Отдельно следует отметить случаи, когда обсуждение сопровождается многочисленными примерами схожих ситуаций из личного опыта участников. Это определенно свидетельствует о том, что такие ситуации распространены, являются актуальными и типичными для данной аудитории, а их рассмотрение вызывает интерес. Обсуждение конфликтных ситуаций позволяет также определить, какие из этих ситуаций вызывают сложность у многих, а какие являются таковыми только для отдельных членов группы.

- **Отношение к конфликтам.** Конфликты на уровне обыденного сознания вызывают негативное отношение, ассоциируются с войнами и беспорядками, разрушениями и потерями, провокациями и скандалами. Негативное отношение к конфликту побуждает субъекта уклоняться от участия в нем, либо пытаться выйти из него без потерь за счет победы над оппонентом. Однако современные научные представления о природе конфликта рассматривают последний как имеющий двойственный характер, включающий как риск деструктивных последствий, так и благоприятную возможность развития. Социальная и научная задача видится в том, чтобы раскрыть конструктивный потенциал конфликта, обеспечить выполнение конфликтом важных позитивных функций. Обсуждение ситуаций в группе позволяет выявить отношение членов группы к конфликту. Как правило, в группах доминирует негативная оценка конфликта, вместе с тем часто представлено и понимание того, что конфликт обладает конструктивным потенциалом. «Конфликт – это необязательно плохо»; «в конфликте потенциально заложено мощное конструктивное начало, а значит конфликт – это может быть хорошо», «это то, с чем можно работать» [2, с. 40]. Таковы современные представления о конфликтах. Информация о том, насколько отношения членов группы к конфликтам близки к этим представлениям, является важной для понимания того, как ведущему (преподавателю, психологу) дальше выстраивать работу в группе.

- **Уровень конфликтной и конфликтологической компетентности.** Содержание обсуждения конфликтов в группе позволяет судить о том, насколько члены группы ориентируются в конфликтологической проблематике, каков уровень осведомленности в области психологии конфликта и конфликтологии, с какими методами и подходами к управлению конфликтами участники знакомы. Для обозначения «информационно (когнитивно)-регуляторной подструктуры профессионализма, связанной с умениями управлять конфликтом и разрешать его» в современной психологии используется термин

«конфликтологическая компетентность» [3, с. 63]. Она является составляющей профессиональной компетентности психологов, а ее диагностика и развитие, таким образом, представляют собой актуальную задачу преподавания психологических дисциплин.

- Характер отношений в группе. Любое обсуждение, которое идет в группе, предоставляет информацию о том, каковы отношения между членами группы. Рассмотрение конфликтных ситуаций не является исключением, скорее наоборот, т.к. конфликты представляют собой довольно деликатную и сложную тему для обсуждения. То, насколько члены группы активны в анализе ситуаций, готовы помочь друг другу с поиском вариантов решения, открыты в коммуникации, внимательны к чужому мнению (особенно если оно не совпадает с их собственным) и т.д. – важный источник информации об атмосфере в группе, о тех отношениях, которые сложились между ее членами. Анализ содержания заявленных конфликтов также позволяет «высветить» сферы конфликтных отношений внутри группы.

- Готовность к открытому обсуждению сложных конфликтных ситуаций. По тому, какие ситуации для анализа предлагают члены группы, можно судить и о том, насколько отношения в группе располагают к обсуждению более глубоких и сложных конфликтов, которые затрагивают в том числе и самих участников. В группе с благоприятным социально-психологическим климатом, где царит атмосфера взаимной поддержки, вероятность описания для анализа сложных (в том числе личных) конфликтов более высока, равно как и открытость, глубина, деликатность их обсуждения. В группах, где отношения между участниками не являются близкими, а атмосфера не располагает к открытости и не предоставляет участникам чувства безопасности, предметом обсуждения часто становятся конфликты в общественных местах: в транспорте, в магазине, в поликлинике и т.д. Следует заметить, что такие конфликты являются актуальными для всех и вызывают не меньший интерес, чем описания конфликтов между близкими людьми.

Таким образом, анализ и обсуждение конфликтных ситуаций предоставляет информацию об актуальных для аудитории конфликтах, об особенностях поведения членов группы в конфликтах, об их отношении к конфликтам, об атмосфере в самой группе, о готовности к обсуждению конфликтов разных видов, уровня напряженности и глубины, а также о том, насколько проблематика конфликтов в целом вызывает интерес. Такая работа позволяет определить уровень осведомленности о закономерностях возникновения и развития конфликтов, о принципах и методах управления ими, что составляет содержание конфликтологической компетентности специалиста (будущего специалиста). Иными словами, анализ конфликтных

ситуаций обладает серьезным психодиагностическим потенциалом. Следует заметить, что этот потенциал доступен не только ее ведущему (преподавателю, психологу), но и самим членам группы. Рефлексия, которая проводится в завершении такой работы, часто включает в себя отзывы участников о том, что они лучше узнали друг друга, узнали о способах поведения и установках, свойственных членам группы, и это поможет им в будущем более конструктивно выстраивать взаимодействие друг с другом.

Еще одно направление нашего анализа касается возможностей самопознания, которые предоставляет анализ конкретных ситуаций. Знакомясь с альтернативными взглядами на конфликт, видя ситуацию и себя в ней «глазами других», субъект получает информацию о своем отношении к конфликту, о свойственных ему способах поведения в конфликте и т.д.

Поскольку мы рассматриваем возможности использования анализа конфликтных ситуаций на занятиях, включенных в систему профессиональной подготовки специалиста-психолога, то следует остановиться и на обучающем потенциале такой формы работы. Завершение работы, как мы уже отмечали выше, предполагает рефлексия. Причем помимо рефлексии, которую студенты осуществляют как участники обсуждения, предложившие для анализа интересующие их конфликты, им предлагается осуществить анализ полученного опыта с позиций будущего специалиста, ответив на вопросы: как психологический анализ конфликтных ситуаций может использоваться в профессиональной работе с конфликтами, какие психологические функции он может выполнять, в каких целях он может применяться профессиональным психологом и какие психологические эффекты при этом обеспечит [1]. Именно такая рефлексия побуждает студентов рассмотреть анализ конкретных (в нашем случае конфликтных) ситуаций как инструмент профессиональной деятельности психолога, позволяющий в числе прочих решать психодиагностические задачи.

В завершении отметим, что современные условия внесли в деятельность специалистов разных профессий необходимость учета информационных процессов, имеющих место в обществе. Элементы цифровизации оказывают влияние на все сферы социальной жизни. Не стала исключением и деятельность преподавателей и психологов. Опыт реализации работы по анализу конфликтных ситуаций в дистанционном формате с использованием современных информационных технологий требует дальнейшей рефлексии, но уже сейчас очевидно, что он сопряжен как с некоторыми дополнительными преимуществами, так и с ограничениями. Так, следует отметить ограниченный характер обратной связи, что существенным образом снижает эффективность коммуникации и удовлетворенность от участия в ней. Сопоставление аудиторной и дистанционной форм работы

может и должно стать объектом отдельного обсуждения. Здесь же отметим, что и сами конфликты претерпевают цифровые трансформации в связи с растущим влиянием информационной среды в современном обществе. Так, среди описываемых в группах конфликтов все чаще встречаются те, которые возникают в виртуальной среде в процессе электронной коммуникации. Риски цифрового общества сопряжены с ростом его конфликтности и даже позволяют идентифицировать новый тип социальных конфликтов – информационные [4].

Таким образом, анализ конфликтных ситуаций обладает серьезным психодиагностическим потенциалом и может использоваться как в целях выявления психологических особенностей участников обсуждения (актуальных конфликтов, стратегий конфликтного поведения, отношения к конфликтам, уровня конфликтологической компетентности и т.д.), так и в целях развития у будущих специалистов навыков решения задач психологической диагностики.

Библиографические ссылки

1. Смирнова, Ю.С. Психологический анализ ситуаций конфликта студентами: от житейской позиции к профессиональной рефлексии / Ю.С. Смирнова // Системогенез учебной и профессиональной деятельности. Часть II: материалы VIII всероссийской научно-практической конференции [19–20 ноября 2018 г.] / под ред. Ю.П. Поваренкова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2018. – С. 166–169.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.
3. Богданов Е.Н., Зызыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
4. Грязнова, Е.В. Социальный конфликт в информационном обществе: к вопросу о типологии / Е.В. Грязнова, С.В. Афанасьев // Конфликтология / nota bene. – 2016. – № 4. – С. 227–235. – Режим доступа: https://e-notabene.ru/pr/article_21737.html. – Дата доступа: 01.03.2021.